区 民 福 祉 委 員 会　行 政 調 査 報 告 書

令和６年９月２０日付け委員派遣承認要求書に基づき、同日付けで議長から承認され、下記のとおり実施した行政調査の結果について報告する。

令和６年１２月３日

墨田区議会議長
佐　藤　　　篤　様

区民福祉委員長
高　橋　正　利

記

１　調査期間
令和６年１１月６日（水）から１１月８日（金）まで

２　調査場所
（１）　新潟県三条市
（２）　山形県鶴岡市
（３）　山形県酒田市

３　調査事項
（１）福祉保健施策について
ア　高齢期　共食推進事業について
（２）健康推進施策について
ア　健康寿命延伸に向けた取組について
イ　鶴岡市総合保健福祉センター「にこふる」について
（３）窓口施策について
ア　「ユーザー中心かつ効率的なフロントヤード改革事業」について

４　出席委員氏名
高　橋　正　利　　　井　上　裕　幾　　　大　門　しろう
遠　藤　ミ　ホ　　　村　本　ひろや　　　しもむら　　緑
と　も　宣　子　　　あ　べ　きみこ

５　同行理事者職氏名
区民部参事
菅　原　幸　弘

６　随行事務局職員
議事調査主査　　　　庶務書記
野　田　浩一朗　　　小　畑　　　秀

７　調査概要
別紙のとおり

調査概要　【三条市】

1　市の概要

三条市は、県下有数の工業都市。市域の大部分が旧南蒲原郡の町村から成り、新潟県の中越地方に分類されるが、後述のとおり下越地方に含まれる場合もある。また、これらとは別に「県央地域」の呼び名も一般的となっており、隣接する燕市や加茂市、田上町、弥彦村などから成る同地域（三条都市圏）の中心都市となっている。

平成17年５月１日、三条市、南蒲原郡栄町及び下田村を廃し、その区域をもって三条市を設置する。合併当時の人口は約10万8,000人を数え、新潟市、長岡市、上越市に次ぐ県内第４位の人口を擁する都市となった。

気候は、夏季に晴れやすい日本海側気候の特徴を有している。

市の中心には、東西に五十嵐川が流れ、市西部で南北に流れる信濃川と合流する。また市域東部の笠堀地区は、国の特別天然記念物であるニホンカモシカの生息地として知られる。

令和６年11月１日現在、面積は約431.97平方キロメートル、人口は91,379人である。

（参考資料／三条市のホームページほか）

2　調査事項

（１）福祉保健施策について

ア　高齢期　共食推進事業の概要

三条市では、「第３次三条市食育の推進と農業の振興に関する計画」において、「望ましい食習慣の定着」を基本方針として、心身の健康づくりや生活の質の向上のための「共食の推進」に取り組むこととし、高齢期において、孤食解消やフレイル予防の取組として、共食推進事業を行っている。

一人でする食事「孤食」に対し、家族や友人と一緒にする食事を「共食」といい、低栄養の予防や外出機会の拡大、生きがいづくりにつながることから、市では共食の取組を進めている。

3　質疑等（午後２時００分～午後３時０５分）

◎三条市議会副議長（笹川信子）

～　副議長あいさつ　～

◎委員長（高橋正利）

～　委員長あいさつ　～

◎三条市理事者（健康づくり課食育推進室長、主査）

～　資料に基づき「高齢期　共食推進事業」について説明　～

＜　質　疑　＞

◎委員（村本ひろや）

あさイチごはん事業のところで、参加者アンケート結果を見ますと、高齢者の方たちの朝食を増やしていきたいという狙いもある中で、参加者の割合を見ると40代から60代が一番多いのかな、全体的に多いのかなと思います。これはこれとして、こういう傾向を受け入れてやっていくのか、それとも改善する方向で考えられているのか。あと、もし、この年代の参加者が多くなっている理由なんかを分析されていたら、教えていただきたいなと思います。

◎市側理事者

毎年９月にアンケートを実施させていただいていますが、休日に若い方の参加が多くなる傾向がありまして、休みにお子様連れでいらっしゃるといった方が年々増えてきているかな

というところがあります。

課題としては、そういった若い方が増えるに従って、特に休みの日なんかは、かなり早い段階で売り切れてしまいますので、高齢者の方がちょっと来づらくなっている部分もあるのかなというのは近年感じているところです。

65 歳以上の方は、足を運んでくださるとポイントがたまって、１食分が無料になるというようなカードも作成して取り組んでいますが、現在、なかなか高齢者の方が増えてこないような状況もありますので、この事業についても、また今後見直しが必要なのではないかと考えております。

◎委員（遠藤ミホ）

参加されている方たちの中で、高齢の方たちの移動について、中心部だと割とお近くの方が多いと思いますが、下田とか栄とかになるとおうちとかも結構離れていることもあると思います。そのような場合、皆さんどういう感じで参加されていて、参加率とかはどんな感じでしょうか。

◎市側理事者

参加率までは把握していませんが、一応歩いて行ける範囲で集まれる場所をつくろうとしておりますので、特段、通える場に送迎していくとかということはしておりません。皆さん歩ける範囲で集まってくださっている状況です。

◎委員（遠藤ミホ）

じゃあ、割とご近所の中で行けるようなところにあるのですか。

◎市側理事者

そうです。

◎委員（とも宣子）

食生活改善推進委員の皆さんは、例えば、地域での活動をかなり活発にされているのかなと思いますが、皆さんの地区を超えての交流の場とかいったものはあるのでしょうか。あと、地区によって関わっている人数もほぼ均等にいらっしゃるのでしょうか。推進委員協議会に入っていただくためには、どのような経緯を踏んでいらっしゃるのでしょうか。また、継続されている方等の状況をお伺いできればと思います。

◎市側理事者

まず、食育推進委員さんが交流する場ですが、協議会全体として、年に３回研修会を行っております。その研修会では、トピックスになるような方の講演を聞いたり、運動の実習をしたり、調理実習をしたりというような内容の活動を行っています。それぞれが校区関係なく集まるので、例えば、調理実習なんかは、校区が混ざりながら、交流しながらできますし、グループワークの時間なども設けるので、そういった場面で、交流の機会があります。

地域、中学校区で活動する中で、均等に会員がいるかということですが、均等というか、校区によっては、少ないところが出てきております。そういう地域差が出ないように、三条市で支援をするというか、活動が滞らないように地区担当の栄養士が支援をしているところがありますので、極端な活動数の差とかはないかなと思っております。

◎委員（とも宣子）

委員の方は、活動する期間というのは決まっていたりするのでしょうか。

◎市側理事者

決まっていないです。

◎委員（とも宣子）

決まっていないということは、ご本人が希望されれば、ずっとそれを継続していっていた

だいてということですか。
◎市側理事者
　そうです。
◎委員（とも宣子）
　世代的には、大体どんな感じですか。
◎市側理事者
　70歳代の方たちがメインです。でも、今、60歳を過ぎても働いている方が結構多くて、60歳代でも入ってくださる方がなかなかいなくて、70歳代がメインになってしまいます。
◎委員（とも宣子）
　高齢者の共食ですけれども、そこに携わっている方も高齢者で、お互いにいい形で循環されているということについては、それはそれですばらしいお考えだと思いましたが、やはり減少傾向にあるということでしょうか。
◎市側理事者
　会員数は減少傾向です。多分全国どこの食育推進委員もそういう傾向です。
◎委員（とも宣子）
　官民と連携して共食事業を推進されているということで、例えば、お寺さんとかということでありましたが、こういった協力団体の皆さんというのは、手挙げ方式ですか。それとも、市として、推進していくためのお声掛け等を行いながらという状況でしょうか。
◎市側理事者
　こちらからお声掛けしてお願いしています。何団体かとご質問ありましたが、今日出したものが全てです。
◎委員長（高橋正利）
　この最後の写真の部分については、地域と連携した共食推進の形ということになるのでしょうか。
◎市側理事者
　これは、もともと地域であった会で、コミュニティがもともとありました。
◎委員長（高橋正利）
　最後に、ここを目指そうということですか。
◎市側理事者
　目指したいなと思って、その写真を出しています。
◎委員長（高橋正利）
　先ほど、明日のあさイチごはんに、できれば我々もどうですかとお話がありましたが、御市の議員さんたちは、例えばうちの区民福祉委員会みたいな委員会があったとして、この事業を見に行って、一緒に食べるとか、そういうことをしたことはありますか。
◎市側理事者
　私が知っている中では、なかったと思いますが、個人的に来られている場合は、ちょっと把握できていません。
◎委員長（高橋正利）
　委員会として、こういったところに視察じゃないですけれども、市内の観覧、視察みたいな形で一緒に食べるとかいったことはないですか。
◎市側理事者
　私の知る限りでは、ないかなと思います。
◎委員長（高橋正利）

そういったことを推進したいなという思いというのはどうですか。

◎市側理事者

お願いできるものですかね。

◎委員長（高橋正利）

せっかくこういったような事業を担当されているので、御市の中でも、提案してみたらどうかなと思いました。

◎区民部参事（菅原幸弘）

最後の写真で、目指すべき姿、ビジョンがしっかりされているなと思いまして、これから目標に向かって、事業をやはりご成功されることを私どもも願っております。

そういう感想を持っている中ですが、役所の立場、職員の立場として、この事業の大変な点とかがあれば、教えていただければと思います。

特に、今日見まして、資料がしっかりしているなと思います。各事業も実施されていますし、あと統計的にもいろいろ数字も取られて大変かなと思います。熱意を持ってやっているとかいう点を教えていただければと思います。

◎市側理事者

今、苦慮しているのは、食生活改善推進委員と連携した共食推進事業のところです。集いの場の参加者が主体となって定期的な協力ができるといいなと思って取組を行っているところですが、参加者が高齢なために、食事を作ろうという気が起こらないとか、お弁当を取ろうとしても、どこに頼もうとかを取りまとめるのが大変とか、いろいろハードルがありまして、自分たちで共食できるようになったよという集いの場が、なかなか出てこないのが問題かなと思っています。

そもそも自分たちでやってねということが難しいのであれば、お膳立てをした共食として、それこそ低栄養傾向の方が増えてきているので、積極的にバランスの良い食事を提供する機会をちょっと増やしていかなきゃいけないのかな、今、おぼろげながら考えているところです。

◎委員（あべきみこ）

先ほど、調理設備がない施設があるということでしたが、そういったところに関しては、例えば、今おっしゃったお弁当とか、そういったものを提供されているということでしょうか。

◎市側理事者

提供というか、皆さんで頼んで食べていただくということです。

◎委員（あべきみこ）

一緒に食事をするということを目標に、そこに集ってということですね。

◎市側理事者

そうです。

◎委員（井上裕幾）

あさイチごはん事業は、すごくリーズナブルな案内でやられておりますが、委託業者さんも民間事業者ですから、利益を上げなければいけないとか思います。この辺り、継続的に運営していくために市から補助金を出すとか、それとも、何とか事業者さんが 500 円でやっていらっしゃるのかをちょっとお聞かせいただければと思います。

◎市側理事者

お聞きすると、昨今の物価高がありますので、経営的には赤字経営になっていまして、今、値上げも検討しているところではあります。ただ、500 円で食べられるということで来てくだ

さる方のために、運営業者さんも頑張っていただいて、何とか 500 円で継続をしていただいているところになりますが、今後、少し値上げをしていくことにはなるかと思います。

◎委員（井上裕幾）

市から、何か補助金はないですか。

◎市側理事者

市から補助金等は、特に出しておりません。

◎副委員長（井上裕幾）

～　副委員長終了あいさつ　～

以上

調査概要　【鶴岡市】

1　市の概要

鶴岡市は、明治22年４月の町村制の施行により、西田川郡は１町16村、東田川郡は26村に制定されるが、その後、昭和28年10月の町村合併法の施行を経て、昭和43年より庄内南部は１市７町１村の行政区分となる。それから 30 年以上が過ぎ、平成の大合併により、鶴岡市、藤島町、羽黒町、櫛引町、朝日村、温海町が合併し、平成17年10月１日に新鶴岡市が発足した。

農林水産業が盛んで、つや姫、はえぬき、コシヒカリなどが栽培され国内有数の米どころであり、だだちゃ豆や砂丘メロン、庄内柿などの果樹や野菜も広く知られている。

日本海側気候で特別豪雪地帯ではあるが、冬の日照時間が他の日本海側気候の都市に比較しても際立って短い、初夏から梅雨の前半までは好天に恵まれる、年間の降水ピークは、11月から12月にかけてといった庄内地方に共通する特徴を持つ。

昭和 62 年「都市と農村交流事業（国事業)」に基づき、山形県朝日村から墨田区に対して呼びかけがあり、子どもたちが農村体験に参加したのをきっかけに各種交流が始まり、平成９年７月14日に「友好協力に関する協定」を締結した。

平成17年10月の合併により新鶴岡市が発足したため、朝日村との協定は、「朝日村」を「鶴岡市」と読み替え、交流を継続している。

令和６年10月末現在、面積は約1311.51平方キロメートル、人口は117,042人である。

(参考資料／鶴岡市のホームページほか)

2　調査事項

（１）健康推進施策について

ア　健康寿命延伸に向けた取組の概要

鶴岡市では、「いきいき健康つるおか２１保健行動計画（第３次)」ほか三つの計画を統合し、全体目標を「生涯にわたる健康づくりと健康寿命の延伸」と定めた「新　いきいき健康つるおか２１保健行動計画」を策定し、乳幼児期から高齢期まで一生を通した取組を強化するなど、健康寿命の延伸に向けた取組を実施している。

イ　鶴岡市総合保健福祉センター「にこふる」の概要

鶴岡市総合保健福祉センター「にこふる」は、鶴岡市健康課、休日夜間診療所、障害者相談支援センター、社会福祉協議会のほか、コミュニティセンターや各種子育て支援センターの機能を持つ複合施設である。

施設内は、各種バリアフリー化されており、障害をお持ちの方や子育て中の方にとって、利用しやすい施設となっている。

3　質疑等

（１）鶴岡市総合保健福祉センター「にこふる」について（午後１時５５分～午前２時５３分)

◎鶴岡市議会議長（尾形昌彦)

～　議長あいさつ　～

◎委員長（高橋正利)

～　委員長あいさつ　～

◎鶴岡市理事者（健康課長)

～　資料に基づき「鶴岡市総合保健福祉センター「にこふる」」について説明　～

＜　質　疑　＞

◎市側理事者

まず、事前にいただいたご質問について、お答えさせていただきたいと思います。

「各所管との連携はうまく取れているのでしょうか、複合施設にしたメリットはどのような点にあるのでしょうか」というご質問につきまして回答させていただきます。

まず、鶴岡市総合保健福祉センターは、設置管理条例で、健康と福祉の相談、保健指導、健康診査、その他保健福祉に関する事業を行うとともに、休日等における応急的な診療を行い、もって市民の健康の保持、増進と福祉の向上を図るため、健康と福祉のまちづくりを推進する拠点として、鶴岡市総合保健福祉センターを設置すると規定しています。

そして、その条例において、総合保健福祉センターは、鶴岡市保健福祉センター、鶴岡市休日夜間診療所、休日歯科診療所をもって構成するとしております。さらに、保健福祉センターは、保健センター、子ども家庭支援センター、障害者相談支援センターがそれぞれ条例に定める事業を行うとしています。

連携とか、複合施設としたメリットというところですけれども、休日夜間診療所と休日歯科診療所につきましては、保健センターとして健康課が事務を所管しております。また、保健センターの母子保健部門については、子ども家庭支援センター、障害者相談支援センターと運用上のつながりもございまして、相互に連携しながらケースの支援を行っているという状況です。

また、総合保健福祉センターの建設計画におきましては、まず、保健センターを新設しましょうということを契機といたしまして、保健センターにどのような機能を持たせるかということを検討しております。その結果といたしまして、相談機能を充実させたいという考えから、子ども家庭支援センターと障害者相談センターを併設するということとしたものです。

その際に、建物が老朽化していました市の社会福祉協議会と休日夜間診療所も合築するということで、市の保健福祉、子育て支援と、更には障害者支援、相談支援、そして社会福祉協議会の地域福祉を統合した健康と福祉のまちづくりを推進する拠点として、総合保健福祉センターという構想が形づくられたというものです。

そういった形で建設されて、開所したわけですけれども、建設から10年以上が経過いたしまして、社会福祉協議会も新たな本拠地を求めるというような動きとなりました。さらに、国によるこども家庭庁の発足、こどもまんなかの取組がスタートしたということを契機に、社会福祉協議会が新たな本拠地に移転したスペースに、市役所の子育て推進課を移転させるという構想が持ち上がりまして、先ほど申し上げましたとおり、令和６年７月からは子育て推進課、健康課の母子保健係として、子ども家庭支援センターから改組いたしましたこども家庭センターが１か所に集約をされまして、にこふるが鶴岡市の子育て支援の拠点となったものです。

にこふるが開設されたことによる影響ということですけれども、市民の皆様にとっては、令和６年７月以降、にこふるが市の子育て支援の拠点となったことで、１か所で手続、相談、乳児健診、保育所の入所相談等ができるようになり、利便性が向上しているということとなります。

また、保健センターといたしましては、自前の施設を持ったということで、乳幼児健診、心の健康相談、ヘルスアップ事業、ヘルスアップセミナーの事業が大変実施しやすくなっております。

また、健康増進ホールなどの貸し館事業も行っているということで、少人数の運動サークルなどの活動場所になっております。また、市のヘルスアップセミナーの参加者が自主的に継続している運動サークルの活動もしやすくなっていると考えております。

また、保健福祉団体が利用する場合については、貸し館の利用料を減免するということも

行っておりまして、保健福祉団体の活動への支援、育成についても行うことができていると考えているところです。
次に、「休日夜間診療所は、医師会の委託という事業で行っているのか。また、発熱した方を見る場合に、動線はどのようになっているか」というご質問をいただいております。
休日夜間診療所及び休日歯科診療所につきましては、一般社団法人鶴岡市休日夜間診療協議会を指定管理者としまして、事業が運営されております。この一般社団法人鶴岡市休日夜間診療協議会ですけれども、こちらは鶴岡市と隣町の三川町、そして鶴岡地区医師会、鶴岡地区歯科医師会、鶴岡地区薬剤師会が会員となっておりまして、協議会の会長につきましては、鶴岡地区医師会の副会長が務めております。
発熱外来につきましては、後ほど見学の際に実物を見ていただきますけれども、にこふるの建物に隣接する形でプレハブを設置しております。そちらをベースに発熱外来の対応をしておりまして、診療所内には、発熱患者を入れないような動線として運営しております。
次に、「施設建設に係る計画から完成までの期間と予算概要は、どのようになっているでしょうか」ということですけれども、こちらにつきましては、先ほどご覧いただいた資料のとおりとなっています。
次に、「中高生の居場所やクーリングシェルターなどとして使われておりますが、利用者数の推移や状況の変化についてどのようになっているのか」というご質問をいただいております。
ほかのフロアにある休憩スペースも開放しているわけですけれども、１階南側のラウンジについては、令和６年７月からフリースペースというような形で開放しているということになります。
この開放する取組につきましては、鶴岡市で、鶴岡市ＷＢＣプロジェクトというような、こどもまんなかの趣旨に沿った政策提言、立案の取組を行うプロジェクトがございまして、そのプロジェクトにおける令和６年度の企画が採用されて、フリースペースとして開放することになったものです。
この鶴岡ＷＢＣプロジェクトですけれども、ＷＢＣの意味するところは、Ｗが若者、Ｂがバース、生まれると、Ｃがチャレンジということで、若者によっていろんな発想を見いだして、チャレンジする取組を生み出しているということです。これにつきましては、本年度から実施しております。
フリースペースとして運用している関係上、利用者数の把握というのは、なかなか難しい状況です。ただ、この建物の近隣に、現在、高校が２校、今年度から中高一貫校という形で中学校ができていますが、にこふる南側の駐車場が、そういった近隣の高校、中学の送迎のピックアップポイントとして、使われてきたという経過がございます。
にこふるにつきましては、近隣の高校の送迎の待合場所ということで、暑さ寒さ、あとは、これからの風雪をしのぐということ、さらには、送迎の時間調整というようなことに利用していただいております。特に、高校の試験期間中については、利用者が多くなっているなと感じているところです。
次に、「保健部門と福祉部門が一体となり、事業連携がしやすくなったと思われますが、利用する市民の声を聴取するようなアンケートを実施する予定などはありますか」ということです。開設から15年を超えておりますけれども、アンケート自体は、実施していません。ただ、今年度からフリースペースを運用するに当たって、今後につきましては、実際に利用されている方からの意見を聞くという場も設けていければなと考えているところです。
次に、「喫茶交流室さくらの運営には、障害者就労支援事業としてＮＰＯが携わっています

が、利用者数の把握や特に利用者を増やすような取組を行っていますか」というご質問です。
喫茶交流室さくらにつきましては、障害者の就労支援を目的といたしました喫茶交流室の運営を主要目的として、運営しております障害者支援団体に行政財産の目的外使用ということで、使用を許可しているものです。
さくらの運営団体につきましては、精神障害者の地域福祉の向上のため、働く場所、住む場所、地域生活の場を総合的に事業展開しております非特定営利活動法人やすらぎの会が自主的に運営しているということですので、にこふるとして、利用者数の把握というところまではできません。
次に、「会議室、軽トレーニングルーム、調理室などは、有料で利用できるということですが、それぞれ利用率はどれぐらいですか」というご質問ですが、これにつきましては、別途資料をお付けしています。
Ａ４横判の資料が、令和３年度から４年度までの軽トレーニングルームの利用状況です。
縦判の資料につきましては、にこふるの貸し館事業として提供しております、大会議室と小会議室、健康増進ホール、栄養指導研修室それぞれの令和３年度から５年度の利用日数、件数、人数、稼働率についてまとめたものですので、そちらをご参考いただければと思います。
次に、「市内の遠い場所から来て利用されている方もいると思いますが、そういった方（特に車を運転できない方など）への移動支援等はされていますか」というご質問です。鶴岡市は、典型的な地方都市ということで、基本的な移動手段というのが車ということとなります。
にこふるに入っている施設の状況については、ご説明いたしましたとおりですが、住民の方がそれぞれの目的を持って来館する施設になっているという関係上、にこふるとして、移動支援は行っていません。

〔施設内の現地調査及び質疑応答（質疑応答の詳細は、省略する。)〕

（２）健康寿命延伸に向けた取組について（午後２時１９分～午後３時５９分）
◎鶴岡市理事者（健康課長）
～　資料に基づき「健康寿命延伸に向けた取組」について説明　～

＜　質　疑　＞
◎市側理事者
まず、事前にいただいたご質問について、お答えさせていただきたいと思います。
最初に、「健康寿命延伸事業によって、市内の高齢者の健康寿命及び医療費は、どのように推移していますか」というご質問です。
健康寿命と平均寿命のことについては、資料でご説明いたしましたけれども、別途、鶴岡市の医療費と健康寿命の推移という資料を用意しています。こちらは、鶴岡市の国民健康保険と高齢者医療保険による令和元年度と５年度の１人当たり医療費の推移と、そして山形県の男性、女性の平均寿命と健康寿命の差、鶴岡市の参考までに男性の平均寿命と女性の平均寿命というものを整理した表です。先ほど申しましたように、健康寿命については自治体ごとのデータがないので、山形県のものとなっております。
山形県の状況ですけれども、健康寿命については伸びており、直近のデータでは、平均寿命と健康寿命の差が、男性については広がってしまっておりますけれども、女性では縮まっているという状況です。

１人当たり医療費については、国民健康保険料が年々増加しているとい状況が載っております。後期高齢者医療保険では、令和２年度から３年度までのコロナ禍の時期は、減少しておりますが、４年度以降は増加に転じているというような状況です。

以上のことから、健康寿命については邁進しておりますけれども、医療費も増加傾向にあるという状況です。ただ、医療の高度化による医療費そのものの単価の上昇などもありまして、結果を見ますと健康寿命延伸事業の取組については、医療費の伸びを抑制するというところまでは至っていないのかなというところです。

二つ目は、「平成２９年度から子どもたちの将来的ながん予防対策として中学２年生を対象に『鶴岡市中学生胃がん予防事業』に取り組んでおられるとのことですが、その他のがん教育に加えてということでしょうか。また、市長メッセージ冒頭でも中学生ピロリ菌除去が掲げられていましたが、胃がん予防に特化して事業を始められた理由は何ですか」というご質問です。

鶴岡市の死亡原因を見ますと、がんは死亡原因の第１位ということで、およそ４人に１人ががんで亡くなっているという状況です。胃がんによる死亡者数については、肺がん、大腸がんに続いて第３位とはなっておりますけれども、がんにかかった人ということでは、胃がんが最も多い状況となっております。

日本における胃がんの原因の 95%から 99%以上が、ピロリ菌の存在によるものと考えられております。また、胃がんが発症しやすい年代より前の中学生のうちにピロリ菌を排除することで、将来の胃がんの発症をほぼ確実に予防できると考えられているということもありまして、本市では、中学２年生の生徒を対象に、学校の定期健康診断で採取する尿を活用したピロリ菌の抗体検査を実施しているところです。

三つ目は、「新「いきいき健康つるおか 21 保健行動計画」や「いのち支える鶴岡市自殺対策計画」において、前計画と新計画で特に大きな違いとなるような取組はありますか」というご質問です。

こちらにつきましては、まず、現行計画とその前の計画を比較すると、現行、それぞれを単独でつくっておりました、いわゆる健康増進計画としての保健行動計画、母子保健行動計画、歯科口腔保健計画、自殺対策計画を一つの計画として策定したというところが、取組として一番大きくなった内容かなと言えます。

四つ目は、「乳幼児期から高齢期まで、一貫した取り組みの難しさとして、組織の連携の難しさがあると思いますが、その点はどのように対応されていますか」というご質問です。

確かに、現行のいきいき健康つるおか 21 保健行動計画では、生涯にわたる健康づくりと健康寿命の延伸ということを基本目標として掲げております。

生涯にわたる健康づくりの推進の取組ということについては、鶴岡市に限った話ではないかと思いますけれども、小学校入学以降は学校、就職等してからは職場での健康診断が中心となっております。国民健康保険の被保険者以外は、後期高齢者医療に関係するまでは、市としてもなかなかデータ把握ということも難しい状況となっておりますし、健康づくり事業を全世代にわたって事業展開するということは、ちょっと難しいというような課題を抱えております。

鶴岡市では、以前から保健師の地区活動を重視しておりまして、各地区の保健推進員ですとか食生活の改善推進員、地域包括支援センターと連携いたしまして、地区ごとに健康づくり、フレイム予防の取組を行っているという状況ですけれども、地区の保健事業につきましても参加者が特に年齢の高い層となっておりまして、現役世代への働き掛けということが課題となっております。

次に、「つるおか健康ポイントを実施することで、市民への影響はありましたか」というご質問です。

つるおか健康ポイント事業は、健康、運動に関する事業に参加して、楽しみながら健康づくり、体力づくりに取り組んでいただくということを目的に、今年度から試行的に実施しているものでございます。

ポイントの付与の対象といたしましては、スポーツ分野ではウォーキングイベントの参加、健康の分野では、健康診断、がん検診受診、セミナーへの参加、あるいは介護予防分野では、いきいき百歳体操への参加といった地区での活動についてもポイント付与の対象として、順次広げていくという考えで取り組んでおります。

この取組に当たっては、先ほど働き盛り世代へのアプローチが難しいということもお話ししましたけれども、そういった方々にとっても、ポイントというようなインセンティブを得ながら健康づくりに取り組んでいただくということを一つのツールといたしまして、スマートフォンのアプリやＬＩＮＥを活用するということをしております。例えば、健診会場にＱＲコードを設置いたしまして、健診会場で健診を受診していただきましたらＱＲコードを読み取っていただくことで、ポイントが付与されるという仕組みとなっております。

この取組については、今年の９月からスタートし、２か月を経過したばかりというところでございますけれども、市民の方々からは、楽しみながら参加できるというようなお声もいただいております。今年度の試行結果を検証しながら、来年度以降、本格実施に移行する予定としております。

次に、「本区はがん検診受診率向上に課題があります。御市において、がん検診を受けない理由の『その他』とは、どういった理由でしょうか」というご質問をいただいております。

鶴岡市で令和５年度に実施いたしました健康意識・行動調査の中でも、がん検診を受けていない理由についての設問を設けており、「その他」という回答が結構多くなっております。

ただ、「その他」の中身について具体的な記載を求めていないので、それぞれの内容ついては、正確には把握できていないところでございます。こちらでは、「その他」の理由として、例えば、「がん検診を受ける必要性を感じない」ですとか、あるいは、「胃のバリウム検査などを受けるのにちょっと苦痛、不安がある」というようなことがあるのかなと考えております。

あとは、鶴岡市といいますか、このエリアの方言で、「どっこき」というのがあります。「どっこき」というのは、「臆病な、怖がる」という意味ですけれども、例えば、がん検診については、悪い結果が出るのを怖いと思う。全体じゃありませんが、そういう住民気質等で、がん検診を受けないという方もいらっしゃって、そういった方が「その他」としていることもあるのかなとも想像しているところです。

次に、「受診率向上に向けて、これまで特別に取り組んだこと、成果が出た取組、新たに取り組もうとしていることはありますか」というご質問です。がん検診につきましては、うちでも受診率が低いということを説明しております。がん検診に限らず、がん検診を含む健康診断全体の受診に当たっては、毎年、市内の全世帯に対して、翌年度の健康診断をどうやって受けるかということを確認するための健康診断の意向調査というものを実施しております。

がん検診につきましては、その意向調査を基に、市のがん検診を受けたいと希望する方に対して、検診の案内と問診票をお送りしております。先ほどの資料にもあったかと思いますけれども、乳がん検診と子宮がん検診については、その他のがん検診よりも低いということがありますので、別途、受診勧奨はがきというものもお送りしております。

さらには、国民健康保険被保険者の方のみとなりますけれども、特定健診の受診勧奨はが

きにも、がん検診の案内を載せているというところで、がん検診の受診率向上に向けて取り組んでいるというような状況でございます。

次に、「２０２２年１２月からＬＩＮＥを活用した保健指導をされているということですが、具体的にどのように活用されているのでしょうか。また、ＬＩＮＥＷＯＲＫＳを導入されるということですが、どのような活用方法を考えていますでしょうか」というご質問をいただいております。

以前は、通常の市の公式ＬＩＮＥを使って、特定健診の対象者にご案内をしていたところですけれども、こちらのやり取りにいろいろ不都合が生じてしまうというようなことがございました。そういったこともありますので、現在はＬＩＮＥに代わりまして、ビジネス用のＬＩＮＥでありますＬＩＮＥＷＯＲＫＳを活用して特定保健指導を行っているところです。

健診等についても、なかなか受診率が上がらず、伸び悩んでいる状況ですけれども、ＬＩＮＥＷＯＲＫＳを活用することで、双方向のやり取りがタイムリーにできるため、対象者の負担なく取り組んでいただけるような形で工夫をしているというようなこととなります。

◎委員（とも宣子）

本日は大変にありがとうございました。充実した内容で大変勉強させていただくことができました。１点、がん検診の受診率が低い中で、精密検査の受診率が子宮がんで大きく向上したとありますが、これは、何か取組をされた結果でしょうか。

◎市側理事者

精検受診率が高いということについては、検診結果に回報書を同封しております。それを持って医療機関を受診していただくわけですが、精検回報書が医療機関から健康課に戻る形になっておりますので、受診後３か月たっても回報書が戻ってこない方に対して電話勧奨をしております。

日中に、電話してつながらない方に関しては、夜に、電話させていただきます。また、６か月後になっても回報書が返信されなかった方に対しては、手紙を送付させていただくということで、精検勧奨に関しましては力を入れて実施しているところです。

◎委員（とも宣子）

この勧奨に関しては、実際にどういった方が電話を掛けられているのでしょうか。

◎市側理事者

実施者は、保健師です。

◎副委員長（井上裕幾）

～　副委員長終了あいさつ　～

以上

調査概要　【酒田市】

1　市の概要

酒田市は、山形県の北西に位置する庄内北部の都市。2005 年（平成 17 年）11 月に旧酒田市、八幡町、松山町、平田町の１市３町の合併により誕生した。

北に鳥海山、東に出羽丘陵が位置しており、南はほぼ庄内平野の中央に達しており、西は日本海に面する。

市内には山形県唯一の重要港湾である酒田港と庄内空港がある。庄内平野で育った良質な庄内米と鳥海山の伏流水で造られる日本酒が特産品である。

北北西沖合には飛島があり、鳥海山とともに鳥海国定公園に指定されている。

気候は、日本海側気候で、豪雪地帯対策特別措置法において旧八幡町は特別豪雪地帯に、それ以外の地域は豪雪地帯に指定されている。冬は季節風が非常に強くなるため、平野部の積雪量は比較的少ない。なお、冬季は雷も多い。

令和６年９月末現在、面積は約 602.98 平方キロメートル、人口は 94,336 人である。

（参考資料／酒田市のホームページほか）

2　調査事項

（1）窓口施策について

ア　ユーザー中心かつ効率的なフロントヤード改革事業の概要

酒田市では、「市民も喜び、職員にも優しい窓口」の実現を目指し、「来庁不要」「手続きがすぐ終わる」「窓口で迷わない」「窓口で書かない」「やるべき手続きが漏れない」ことをキーワードとした改革を行うものことを提案し、総務省が実施している、令和５年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトの選定団体となった。

本事業は、地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）について、「創意工夫を活かした複数の改革を前提として、取組全体の最適化」を図る総合的なフロントヤード改革の実証支援を通じて、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現する汎用性のある人口規模別のモデルを構築するとともに、その横展開を図ることを目的としたものである。

3　質疑等（午前９時３０分～午前１１時２７分）

◎酒田市議会副議長（池田博夫）

～　副議長あいさつ　～

◎委員長（高橋正利）

～　委員長あいさつ　～

◎酒田市理事者（企画調整課デジタル変革戦略室主幹兼室長及び主任）

～　資料に基づき「ユーザー中心かつ効率的なフロントヤード改革事業」について説明　～

＜　質　疑　＞

◎市側理事者

先に、質問事項の回答を行わせていただきます。

一つ目にいきます。「予約ありの市民と予約なしの市民への対応に違いはありますか」ということです。予約ありのお客様については、ご説明したような形で、原則ワンストップで手続ができるようになります。今、市民課の横に空いているスペースがございますので、そこを専用の窓口にしたいと思っています。予約があったときに、そこに市民課の職員が行って、基本的にはワンストップでできるようにします。

予約せずに来庁した場合です。基本的には、まず、当日の予約の枠が空いているか確認し

て、空いているようであれば、その時間に入れます。例えば、朝９時に来ていただいても、午後２時からの枠しか空いてなければ、そこに予約を入れて、来ていただくような形になります。そこからの手順は、同じですけれども、当日の空き枠がないとか、東京に帰らなきゃならず、今日中に絶対何とかしなきゃいけないという例があった場合には、申し訳ないところですけれども、これまでと同じような形で、おくやみハンドブックをお渡しして、いろいろお聞きして、チェックして、紙を持って、各課を回っていただくという形になります。国保に行って、税務課に行ってみたいなことというのが発生することになります。福祉関係の医療証とかがある方ですと、返還していただくみたいな感じです。もらうだけだったらその場でもできますが、基本的には回っていただくような手順になります。

二つ目、「フロントヤード改革を実施することによるメリット、デメリットについて、どのように考えていますか」というご質問です。メリットにつきましては、市民にとっては、待ち時間の短縮、自分で予定を組んで効率的に来庁できる、それから、申請記入の手間というのが削減されます。基本的には、書かない窓口になりますので、お客様が書く必要がない。それから、ワンストップ化によって滞在時間が短縮されます。

あと、オンラインの事前申請をしていただけるようであれば、市役所滞在時間というのは更に短縮します。聞き取ってやっていく必要もなくなってくると思います。事前に申請をいただいていれば、準備をして進めることが可能です。それから、フロントヤード改革による効率化によって空いた時間を支援が必要な方に対するより手厚い支援に回すことができると考えています。

それから、おくやみ手続の際に、必要な手続をご連絡するサービスを行う予定です。お亡くなりになった場合に、スマート窓口という今回のサイトから、何の手続が必要なのか知りたいと通知をいただいたら、酒田市の各課で、この人に必要な手続はこれとこれですというのをつくって、それをすぐにお送りするみたいなサービスを考えています。その上で予約していただいて、自分はこれとこれが必要になるなといったようなサービスをしたいと考えています。市民の皆さんというのは、案外、どの手続が必要かということが分からないという方が多いという点は工夫したいなと思っています。

それから、職員にとっては、まず、オンライン申請がしっかり増えてくれれば、来庁者の対応をするときも、そこに掛かる手間というのが減る。それから、ＲＰＡを活用して、入力作業が削減できる。今まで紙で来たものは、当然に手で入力していましたが、それを補うような形で、データで来るものについては、その中にデータを取り込むということを全部機械がやるということですね。

あと、ワンストップ窓口によって、同じような書き込みに対する重複した確認作業、人の手で２回、３回とチェックしていた部分を減らせるような形になります。あと、窓口業務の件数が、いつ頃ピークになるかということについて、先ほどもありましたように、例えば、月曜日が多いなという場合には、月曜日の枠というのを若干増やします。ただ、いわゆる連休明けとかは、当然多いです。そういったところで、この日についてはちょっと枠を増やさなきゃいけないみたいな形で設定を変えるような工夫とかということもやっております。

デメリットとしては、特に市民の皆さんは、変わったことに慣れていくというのに、時間が掛かるのかなと思います。まずは、おくやみからスタートして、それから出生手続と、だんだんと慣れていっていただいたところで、拡大していきたいなと思います。

３番目、「フロントヤード改革により、数値として変化が見られそうなもの（財政削減など）はありますか。また、職員数の削減につながると考えていますか」というご質問です。ここは、必ず聞かれるところでございます。酒田市議会でも聞かれます。「フロントヤード改革だけに限らず、ＤＸって本当に酒田できるのか」って今回の議会でも私聞かれました。時間は掛かりますが、確実にやります。例で言うと、デンマークってそういう仕組みをつくるのに 10 年ぐらい掛かりました。だとすれば、今、マイナーバーカードがようやくこうなってきたので、もう５、６年は掛かるのかなと。あとは、サービスが増えてきて、使ったら便利だと皆さんが感じてくれるようになるまでもう少し時間が掛かるのかなと。

オンライン申請により来庁者数が減り、窓口対応の時間が削減される。ワンストップ化することで、重複して行っていた説明や本人確認の時間が削減される。

それから、動線の設計、改善による説明時間の削減、バックヤードの高効率等を含めて、一応計算したところでは、年間５人分相当の労務時間の削減が可能になると考えています。

これは、５人削減できるじゃないところをご理解ください。当然、今まで各課でやっていた業務を市民課がまとめてやることになるということは、一時的には市民課の職員の負担は増えます。その分、ほかの課の分は減る。そのプラス、マイナス、あと、ＲＰＡを入れることでの削減化というもので、５人分相当の時間ですから、各課で１人ずつ削減できるかといったら、そうではないのかなと。当然、どんどん効率化が進んでくる。もっともっと手続数が増えてくれば、効果が出てくるかもしれないですけれども、うちではそのように分析しておりました。

次に、「フロントヤード改革調査業務委託プロポーザル審査委員会の厳選な審査により、ある企業に委託されましたが、この事業における予算や財源はどのようになっていますか」というご質問ですが、今回の事業に関しましては、全て総務省のフロントヤード改革モデルプロジェクトの委託金で賄っておりますので、100%国から頂いております。令和５年度の補正予算でしたので、酒田市でも繰越金になって今年度実施している状況です。もしかすると、事故繰越になるかなぐらいに調整しています。２か月遅れた関係で、３月の忙しいときに、市民課にできるのかなみたいなところもありまして、総務省さんとかに相談させていただきたいと思っています。

次に、「今回の委託内容が『出生』と『おくやみ』となっていますが、これは、当初から決めてあった項目ですか。それとも、審議を重ねる中で決まったものでしょうか」ということですが、うちのフロントヤード改革につきましては、令和５年度からやる方向で検討しておりました。ワーキンググループですとか、職員が実際にお客様の立場になって試しにやってみます。「こんなに皆さんをお待たせしていたのね」みたいなことを令和５年度にやっておりまして、その検討の中で、今年度取り組む内容についてはモデルプロジェクトとしてやる形になりました。なので、まずは、今先行してできる部分があれば、国からお金を頂いて、やってしまおうと。その枠内でできるものの中で、比較的効果の高いものということで、今回の出生、おくやみというのを選んだという経緯でございます。

あと、６番、「市側としては継続的な業務改善を望んでいると思いますが、現況はどのようになっていますか」というご質問です。今年度のモデル事業の中では、ＫＰＩを設定して、継続的に改善していくことを予定しております。現在はＫＰＩの根拠データをできるだけ職員負担を掛けずに、システムのログなどから自動的に取得するような手段の検討、複数課をまたいだ継続的な管理体制の在り方等の検討とかというのを進めております。

この複数課をまたいだ継続的な改善体制というのも今検討しています。各課でデータが見られるようにします。各課で改善してねと言ったことがちゃんと進むのか。それから、もしかするとこの業務改善って、そこの業務フローの見直しだけでなくて、例えば、人員の増減とか、お客様の動線を考えたら、市役所のレイアウトを変えなきゃいかないのかというような話にまでなる可能性があると。そういったものについては、年次の会議で、二役どちらかから入っていただいたような会議で決めていただく。その前段階として各課長レベルでは、半年に１回、年に２回ぐらいは会議をやる。その下で、各課では毎月そのデータを使ったような分析というのをやってくださいと。それをちゃんと集約させて、必要な改善というのが進められるような対応ができないかということで、そういったデータのいわゆるツールをどうするかとか以外にもそういうことも考えています。

７番は、「緒に就いたばかりの取組ですが、令和８年末までの主なＫＰＩを達成させることにより、どのくらいの費用対効果が出ると試算されていますか」というご質問です。令和８年までに年間５人分の労務時間を削減できると試算しています。あとは、市役所側の労務時間だけじゃなくて、お休みを取っていただいたり、わざわざ交通費を掛けて来たりという部分の来てくださるお客様のコストというのも削減できるということもございます。

次に、「酒田モデルを作り上げたいとの取組ですが、独自性について、どのように考えていますか」というご質問です。どうしても対面確認が必要な手続がどうしてもありますが、オンライン事前申請とかによって、市民にとって、時間が掛かる窓口の書類作成を自宅で行うことを可能にし、職員がデータを受けて、作業の自動化や削減を図った点だと考えています。

来ていただいて書かない窓口において、初めて情報を聞き取りながら入力していくという形ですと、それなりに時間が掛かっていきます。なので、ある程度スマホとかが使える方であれば、是非事前申請にご協力くださいみたいな形で進めていきたいと思っています。事前申請していただくことによって、例えば、その日いただいた情報を各課に流して、返事を戻すという仕組みを考えています。来ていただいた時点では、必要な手続とか準備しておくものとかがある程度準備できている状況になっており、お客様が来ていただいたときに待たせないということが可能なのかなというのが特色です。

それから、分担的なサービスデザインの手法を取り入れているというところがちょっと独自なのかなと思っております。

９番、「今年３月のフロントヤード改革調査業務委託公募型プロポーザルでは、応募が１社のみだったそうですが、他に応募する企業がいなかった理由などは分かりますか」というご質問です。問合せはございましたが、スケジュールがタイトであることと、ちょっとシステムの導入とＢＰＲとさっき言ったオンライン動作の設計ですとか、サービスデザインですとかと、あと、職員に定着させる部分みたいなところで、全部一括でとお願いしたものですから、それを全部できるというような事業者さんが少なかったのかなと考えています。

10 番、「総務省のモデルプロジェクトに手を挙げられたのは、どのような理由からでしょうか。また、その際にどのような議論がされたのでしょうか」というご質問です。昨年度検討していたときには、令和６年度に詳細を検討して、令和７年度にシステム導入という、１年遅れたスケジュールを考えていましたが、モデルプロジェクトの公募というのがありましたので、前倒しする形で受けました。正直、１億 2,000 万円ほどの費用を 100%出していただけるというのは大変大きいです。標準化のスケジュールもあるので、手戻りにはならないようにしたい。でも、一般財源を１億 2,000 万円減らせるわけですから、ここは大変大きかった。手戻りが少ない、それから効果が高いものというので、まずおくやみ、出生だけで先行してというところでございました。手を挙げること自体にはあまり異論は、出ませんでした。あとは、２か年掛けてやるつもりだったものを前倒ししてやれるスケジュールというのがちゃんと組めるのかとか、そういったところという議論がほとんどだったように思います。

11 番、「市民の中で、実際にマイナンバーカードを利用して手続をされている方はどれぐらいいらっしゃいますか。」というご質問です。現状、マイナンバーカードによる手続をするというのは、コンビニ交付とか、オンライン申請の際に電子署名をつけなきゃいけないかというような場面です。酒田市が受付した手続というのが 38 万 6,000 件で、このうちのオンライン申請数が 10 万件ぐらいですね。そのうちの２万 1,000 件くらいがマイナンバーカードの決済、個人認証とかで利用しているものになります。住民票の写しですとか、印鑑登録証明の交付申請などです。マイナンバーカードを利用して手続を行うのは、基本的には厳格な本人確認が発生する場合ですが、押印等の見直しを行った際に、手続ごとに厳格に行う必要があるかどうかというのをお話しまして、署名・押印が不要な手続は、オンライン申請でも電子署名までいただかないというようなことにして手続を進めていますので、現在はマイナンバーカードが必要ない手続が多いことも要因になっているのかなと思っています。

逆に、こういう窓口業務とかでの認証、オンライン申請での認証ということについて、うちで次に考えているものは、マイナンバーカードを使ってのサービスですよね。ほかの自治体さんでは、すごく進んでいらっしゃると思いますが、うちはなかなか遅れています。例えば、図書館のカードがマイナンバーカードでできるらしいですね。それから、うちも、るんるんバスという市内巡回のバスを走らせていますが、そういう公共のバスですとかをマイナンバーカードでやっていらっしゃる自治体さんもいます。

それから、例えば、免許を返納された高齢者に対して、回数券を提供するということを、

マイナンバーカードの機能を使ってやっていらっしゃるような自治体とかもいらっしゃる。
　また、災害があったときに、避難所でマイナンバーカードをチェックすることによって、避難所に入っていらっしゃる方の名簿化とかというのをスムーズにというサービスをやっていらっしゃるところもございます。直接マイナンバーカードを使ったサービスにするだけでなく、ワンクッション置いて、別のＩＤとかとひも付けさせて使うということをやっていらっしゃる自治体さんもいらっしゃいます。なので、どの方法がいいのかというのはうちでも検討していますが、来年度以降の備えはやっていきたいと考えております。
　次、12 番ですね。「オンラインでの手続を増やしていくということですが、ネットやスマホがあまり使えない高齢者の方などへのサポートで何かやっていることはありますか」というご質問です。
　デジタルデバイド対策という形で、スマホ教室とかはやっています。費用対効果とかいろんな面もございますので、基本的な考え方としては、民間さんがやっていらっしゃるサービスについては、できるだけそれを活用したい。民間をご紹介するというようにしています。
　ただ、社会教育的な観点で、生涯学的な観点でやれないかということで、スマホ教室というのを年何回かはやっております。そこの整理とかというのをしているところではあります。
　それなりのニーズはあります。相談窓口とかにお越しいただいて、どこに行っていいのか分からないみたいなのが。なので、うちでも、例えば、さかたコンポの登録の方法が分からない、公式のＬＩＮＥでこんな機能が分からないとかということについては、再度説明する機会というのを増やしたい。
　ほかには、出前講座というのがございます。老人会に来て、出前講座をやってほしいなと言われた場合とかには、うちでやります。今年も２、３回やりましたかね。ちょっと便利な使い方なんかを教えてあげると結構喜んでもらえます。
　あと、窓口関係でいえば、オンライン申請等が分からないという方については、画面の操作を支援するようなサポートとかというのも考えておりますし、地域のコミュニティセンターですとか、総合支所が３か所ありますが、そちらに端末を設置して、オンラインで実現できるような環境の整備というのも工夫しております。
◎委員（大門しろう）
　フロントヤードの前に、ＤＸの推進のところでちょっとお聞きしますが、推進体制の中で、兼務職員がいらっしゃるということでした。各部課から、各部１名でということですけれども、兼務の度合いというか、デジタル変革戦略室にどっぷりなのか、それとも必要があったときに呼ばれるか、どういう体制ですか。
◎市側理事者
　本人の業務時間のうちの１割程度をＤＸに使わせてくださいとお願いをしてやっていただいているような感じですね。基本的には、1.5 か月に一遍ぐらい定例会を開催して、情報共有しながら、最近、あなたの部のところでこんなのが出てきていたよとかやっています。来週また定例会ですけれども、今回、来年度予算要求に関して二役に各部が説明するオータムレビューの中で、ＤＸに関係するのはこんなものが出てきたけれども、実際のところどうなのかとか、詳しい査定の話とかをします。それから、外部には公開していませんが、ＤＸのロードマップというのをつくっております。各課から上がってきた事業とか、この３年間でどういうマニフェストを持って進めていくかということの聞き取りとかは、兼務職員にしていただいて、実際に遅れているのであれば、どこの部分で悩んでいるのかというのは聞き取りして、うちが伴走しているとかというようなことで、そこのご用聞きといいますかね、実際にそういうそこの部分はあなたにお願いするから頼むねみたいな形です。
◎委員（大門しろう）
　その業務は、若手、中堅職員とか、そういった形ですか。
◎市側理事者
　今のメンバーはほぼ中堅です。若くても主任。うちでいうと、主事、主任、調整主任、主査となりますが、大体、主任、調整主任、主査級という 10 年以上の職員とかです。

なぜかと言いますと、自分の課じゃない課の聞き取りとかって、いろんな連携が必要になりますので、そこは、ちょっと若い職員だとなかなか難しい。

◎委員（大門しろう）

ということは、自分の課じゃない、部内のほかの課でも聞きに行かなきゃいけないということですね。

◎市側理事者

そうです。例えば、「もともとロードマップでは、こういうシステムができないかみたいなことを考えているようだったのに、とまっているようですけれども、どうなっていますか」みたいなことを言ったりします。最近の例ですと、各観光施設の観光客の数の報告をファクスでもらって、それを職員が手で入力しているので、これを何とかしたいという話が、原課から上がってきていたのに、滞っているということがありました。なぜかと言ったら、今年度担当が代わって、ｋｉｎｔｏｎｅとかを触れないから、そのままになっていたということでした。そうであれば、ちゃんとフォローして、一緒にｋｉｎｔｏｎｅでシステムをつくって、各施設からスマホとかパソコンからフォームに数字を入れてもらって報告いただければ、それをまとめたものがデータベースになるわけです。そういう仕組みをちょっとプッシュしてやってもらうとか、そんなイメージです。本業がありますので、最初の準備にある程度の時間を掛けてくださいみたいな話をしております。

◎委員（大門しろう）

あと、フロントヤード改革のところで、書かない窓口ということですけれども、事前申請、事前入力してくれれば、ある程度その情報が入ってくると思います。聞き取りでやる場合は、どうしても聞き取りながら入力しなきゃいけないと思いますが、それがその後全部反映されるということになるわけですよね。

◎市側理事者

そのとおりです。

◎委員（大門しろう）

例えば、出生とかおくやみのワンストップ化だと、窓口になるところが一つあると思いますが、税とか福祉とか、いろんな部署が絡んでくると思います。その場合、出生担当とか、おくやみ担当が全部行うというイメージでいいですか。

◎市側理事者

おくやみに関しては、まずワンストップ窓口でやれるものなので、市民課の職員がある程度、理解して、できるようにシステムとかでサポートするようにするということがあります。

出生に関しては、担当職員が入れ替わり制でやるような形になると考えております。

◎委員（大門しろう）

市民の方は動かず、担当者が動くと。

◎市側理事者

そうですね。

◎委員（遠藤ミホ）

おくやみ専用窓口について、お伺いします。墨田区でも今年度おくやみコーナーができて、すごく便利になったというお声を伺いますが、一方で、近しい方が亡くなったときに、手続がすごく煩雑な中、役所でやる手続以外にも、相続とかも多いと伺いました。墨田区の場合、月に２回とか週１回、行政書士会さんとか、弁護士会さんが無料相談をやっていまして、そっちはそっちで相続のご相談が多いそうです。おくやみコーナーでは、役所関係のご相談はお受けできるけれども、士業の方との連携が難しいということで、窓口はご紹介しているけれども、内容まではなかなか連携ができていません。

先ほどのお話で、ＮＴＴデータさんもそうですし、病院さんとかとも軽やかに連携されているなと思いましたが、酒田市さんのおくやみコーナーでは、そういう役所外のご相談があったときの連携とかって何かされていたりするのでしょうか。

◎市側理事者

実は、課題だと思っておりまして、どうしても酒田市以外の手続については、ご案内程度になってしまっているということです。よくあるのが、年金機構とかですと、職員が電話を掛けて確認してあげているということもありますが、相続とかそういうことになると、あまり行政側で口を挟めるところでもありません。一応、市民相談室というところがあるので、そういうところで法律相談とかをやっているときに、そちらをご案内するという程度の対応しかできないかなというのが今の状況になっております。

◎委員（遠藤ミホ）

今後、そこをもっと広げるご予定などは、あるのでしょうか。

◎市側理事者

今はそこまで具体的に議論はしていなくて、まずは、今やろうとしている範囲を仕上げるところに注力しているという状況になります。

このおくやみハンドブックとかでも、いわゆる相続関係、銀行口座凍結を解除する方法などの情報提供はしていますが、正直うちもまだそこの段階までしか難しいかなと思っております。

◎委員（遠藤ミホ）

そこのおくやみのコーナーが何かハブ的な役割になるといいなと思っています。

◎区民部参事（菅原幸弘）

予約の仕組みについて、今日ご案内いただきましたが、予約は、なかなか受け入れてもらえない、定着しないなということが一つの課題だと感じています。予約を推進する方法で何かいい方法がありますでしょうか。酒田市さんがお気づきの点があれば、教えていただければなと思います。これは、根気強くやっていかないといけないのかなとも思いますが、ＰＲの仕方とかもあると思いますので、是非教えていただければと思います。

◎市側理事者

まだ始まっていないので、我々が今考えている方法が正しいのかはあれですけれども、酒田市の場合は、基本的におくやみ窓口といっても、死亡届を出されるのは、ほとんどが葬儀業者さんです。そのときに、このおくやみハンドブックというものをお渡しして、ご遺族の方から残りの手続をしてもらうという流れがほとんどになっているので、おくやみハンドブックとかで予約が必要だということを周知するというのが一番のところだと思っております。

多分、普段おくやみの手続なんか調べることはないので、そこで知ってもらうための広報、基本的には予約をしてもらうのが前提だというような伝え方のチラシなりにして、予約に仕向けていこうと考えております。

昨日、ワーキンググループの中でも、予約にどうつなげていくのかという話になりました。

もう「『予約という方法もありますよ』とか、『事前申請という方法もありますよ』みたいな広報の仕方はいっそやめましょう」みたいな話が出ました。「予約のＱＲをぼんと出して、完全予約なので、予約するということを当たり前にしていただくぐらいの感覚でいかないと難しい」みたいな話が出ていましたので、実際やってみて、試行錯誤になるとは思います。

◎区民部参事（菅原幸弘）

あと、高齢者へのサポートということがデジタルデバイドの課題で、これ非常に大きい話だと思います。御市では、近場でリモートを活用し、例えば公民館とかで相談もできるという支援するようなことも伺いました。また、携帯借り上げ会社が無料のスマホ講師の派遣を行うサービスもやられるということですが、こういった対応で十分か、また何かほかのものが必要だといった課題とかはあるでしょうか。高齢者のデバイド対策について教えていただきたいと思います。

◎市側理事者

同じ悩みだと思います。だんだん世代も変わってくる中では、スマホが使える高齢者の方は増えてくるは思っています。

まず、リテラシーをしっかり上げていかなきゃいけない方々は、だんだん減ってくるのかなと思っておりまして、地道にやっていくしかないのかなと思っていました。効果測定がな

かなかできないですが、相談窓口とかというのは本当に効果があると思います。
◎区民部参事（菅原幸弘）
　事前質問のご回答で、こういった事業をすることで年間５人分の人件費の削減ということもありました。デンマークで 10 年掛かったということですので、過渡期というのもあるかと思います。デジタルが進んで即効果が出るというものではなくて、じっくり取り組んでいかないといけないかなと思っています。
◎市側理事者
　デンマークや、最近では台湾とかもそうですけれども、国が強力にその方向に持っていっています。デンマークの例で言えば、スマートポストみたいな、スマホ上に公的な機関からしか来ないメールボックスみたいなものが皆さんに一つずつ与えられて、国の通知とか、自治体の通知は全て電子です。郵便で送るなんていうのはほとんどない状態です。これを絶対使ってくださいみたいなことを強力に推し進めています。翻って日本はどうかというと、免許証も普通の免許証とスマホ免許証と両方持てるようになるということを言っています。それって結局は、バックヤード的には、ダブルトラックといって、一つの業務なのに、二つやらなきゃいけないような形になって、効率性は上がらないので、国でしっかり進めていただいた上で、うちらがうまく活用するみたいなだったらもっと進むのかもと思います。そこまでは、時間も少し掛かるのかなと思います。
◎委員（大門しろう）
　バックヤードの話で、例えば、市民課窓口もあって、税もあって、福祉もあって、子どももあってといろいろありますが、そこの入力って、今までだとそれぞれがやっていたような形ですけれども、今後は、そこも集約化して、データが飛ぶような形を想定しているのでしょうか。
◎市側理事者
　おくやみに関していろんな手続があるわけですけれども、一部ＲＰＡで自動化できるものに関しては、いろんな手続を行った結果のうち、ファイルが出来上がったものから、介護は介護のシステムに、国保は国保のシステムにということを自動的にやるので、そういう意味で、おのおのがやっていたことを機械が一括でやってくれるようになるようなものを目指しています。
◎委員（大門しろう）
　それぞれのシステムに、必要な情報だけは飛ばせるということですか。
◎市側理事者
　100％埋められるわけではないと思いますけれども、例えば 10 項目入力しなければいけない場合に、窓口で五つ聞き取りができていれば、その五つの情報について、例えば、介護のデータなら介護のシステムに夜のうちにいきます。そして、次の日の朝に介護保険課の職員がそれを開くと、その五つが入っている状況から業務ができます。介護保険課じゃないとチェックできない残りのものが５項目ぐらいあれば、その５項目だけは入れれば、完全にできます。100％というのは難しいですけれども、共有して使えるデータというのは、全部のシステムに流す感じです。
◎委員（井上裕幾）
　Ａ、Ｂ、Ｃという形で各課に自動的にデータがいく形になると思いますが、ＲＰＡで組まれているとしたら、そのＲＰＡをつくる各課の方が主導でやられて、デジタル担当の方がサポートするという形でやるのか。それとも、デジタル担当の方がつくって、これ使ってねという形でやっていただくのか、どういう形を取られる予定でしょうか。
◎市側理事者
　今は、こちらでつくって、保守は各課でやってもらうという形でやろうと思っております。
　どうしても、バックヤードでやっている業務フローをつくって、画面のフローはどうなっていてとか、どこに何を入れてみたいな、何をやってもらうかのノウハウは、１から各課に覚えてもらうのは難しいので、そういった形で考えております。

◎委員（井上裕幾）
ネットワークが三層分離していると思いますが、その辺りのネットワークまたぎの部分は、どう解決されようとしているのか、お考えがあればお聞かせください。
◎市側理事者
ネットワークをまたぐところは、どうしても手でやらざるを得ないということで、地道にやるということになってしまいます。セキュリティ上あまりよくないですけれども、業務によってネットワークが違うので、そうやらざるを得ないかなと思っております。
マイナンバーは、基幹系システムの中でやるので、例外なものを別のところに動かして、しかも、一番危ないものは一番安全なところで触るようにはしているところです。
基本的には、各課のシステム、基幹系システムと今回の書かない窓口は、基幹系のネットワークの中で完了しています。例えば、各課でエクセル管理している場合だと、ＬＧＷＡＮの中で動かすこともありますけれども、基本的には基幹系の中で考えております。
◎委員（井上裕幾）
全体的にＤＸの話になりますが、ＣＤＯ、ＣＤＯ補佐官を置かれている体制図がありました。本区ですと、副区長がＣＩＯを務めていて、横に見える形でＣＩＯ補佐官がいる。責任の所在という意味では、補佐官には、ない。副区長も副区長をやりながらＣＩＯをやっているので、そこまでＤＸの面では専門分野ではありません。そうすると、本区の体制としては、ＤＸを強力に推進していくようなリーダーシップを専門に持った人はいない形になっています。御市としては、ＣＤＯが民間から来られていますけれども、その方が責任を持って強力に推進していっているということでしょうか。
◎市側理事者
正直申しまして、これは知見に基づく先進的な提言みたいなイメージです。酒田市の現状とかというのをご説明した上で、ＣＤＯからは、「今、世界ではこういう流れに来ているから、もっとこの部分進めるほうがいいのではないか」といったようなご提言とかをいただいて、それを実際に酒田市の事業の中でどう生かしていくかという部分は、ＣＤＯ補佐官と一緒に私たちも考えていきたいと感じております。なので、ＣＤＯだけど、実務的な責任ということはない感じです。
一応、組織体制ではなく、あくまで推進体制という概念図で、組織としては、課長がいて、部長がいて、市長がいてという流れで責任体制はなっております。
◎委員（井上裕幾）
各課のデジタルに関する政策でいうと、デジタル戦略室さんがいろいろ考えて、各課に下ろされるのか。それとも、最終的には各課で考えて、予算要求が上がってくるのか、どういった形になりますか。
◎市側理事者
ＤＸ室では、注力テーマですとか、これからの３か年の四つの柱みたいなものをお示しします。先ほど言ったようなマイナンバーカードを活用したサービスを増やしていきましょうという方針を出します。原課からそれに伴った事業というのが上がってきますので、今ですと、来年の令和７、８、９年のロードマップみたいなものを整理しています。
各課から上がってきたものに対して、その注力テーマに沿っているか、もし違っていたら、今注力テーマはこういう方向なので、それに沿うように調整します。
施設予約システムがいい例です。お客様が体育施設の申請をします。そうしたら、それに対して、お支払をオンラインでしてもらいます。お支払してもらったら、体育館のキーボックスを開ける暗証番号が届きます。暗証番号を押して、お客様はそのキーを開けて、体育館を開けて、利用して、閉めて帰るみたいなことを考えています。要するにスマートキーみたいな仕組みというのは、マイナンバーの個人認証とかを使えばできるようになります。そういう部分を今後３年間で入れ込んでくれませんかみたいな調整とか相談というのを原課にするというのがＤＸ室です。こういうツールとかこういう仕組みを使えば、こんなこともできますので、施設予約とか新しいのを入れるだけじゃなくて、そんなところまで仕様に入れま

せんかみたいな、そういう調整とかというのをＤＸ室でやるようなイメージです。そこに、ＣＤＯ補佐官からいいアイデアをいただけるみたいな感じです。

◎副委員長（井上裕幾）

～　視察終了後、副委員長終了あいさつ　～

以上